

広聴のあり方に関する調査・研究

1 研究の背景と目的

本研究は、3つの背景により行うものである。

1つは、広域自治体をめぐる大きな社会状況の変化である。昨年来、「大阪都構想」が大きな話題となるなど、改めて都道府県の役割、あり方が問われている。そのような状況で、「県政運営を県に信託している県民が県にどのような役割を望むか」という県民の声を聞くための役割を果たすのが広聴である。

2つめは、行政と住民を取り巻く環境の変化である。行政と地域の住民が連携・協働しないと解決できない課題も増えている。住民側ではNPOやボランティアが大きな役割を担うようになり、行政はその要望を的確にとらえる必要がある。その役割を果たすのも広聴である。

3つめは、自治基本条例との関係である。自治基本条例は、自治の理念や基本的な制度や権利を内容とする条例とされている。権利としての「県民の県政参加の機会を確保」するための、具体的な方法としての広聴の検討が必要となる。

本研究は、大きく変化する社会状況に対応するため、かつ、自治基本条例に定められた権利を具体化するための「方法論としての広聴のあり方」について提案を行うことを目的として、社会科学的に客観的な視点から行ったものである。

2 研究報告書の構成

本研究の構成は、次のとおりである。

- 第1章 はじめに
- 第2章 本研究における広聴と論点提示
- 第3章 広聴に関する取り組み事例
- 第4章 広聴のあり方における論点整理
- 第5章 結論（住民の声に対応する確認表）

3 内 容

第1章 はじめに

○ 本研究の手法と構成

本研究は、広聴における行政担当者の意見聴取、有識者への意見聴取、各都道府県広聴担当課へのアンケート調査、民間企業の「お客様の声」を担当している部署への調査、文献調査等を基に行った。

本研究の構成として、第1章は「はじめに」として、研究の背景と目的、広聴とは何かを示した。第2章は「本研究における広聴と論点提示」として、広聴の歴史と現状を踏まえ、民間企業のお客様の声対応における取り組みなどを参考に、「本研究における広聴」を示し、広聴の課題を既往研究や全国都道府県の広聴担当課への調査などから抽出したうえで「課題年表」を作成し、論点を提示した。第3章は「広聴に関する取り組み事例」として、各都道府県や民間企業から、特色ある事例を紹介した。第4章は「広聴のあり方における論点整理」として、第3章で紹介した事例を参考に、第2章で示した本研究の広聴における論点を整理した。第5章は「結論（住民の声に対応する確認表）」として、本研究の広聴に対して、第4章で整理した論点を「住民の声に対応する確認表」として提示した。また、補論として広聴におけるソーシャル・ネットワーキング・サービスの可能性についても検討を行った。

第2章 本研究における広聴と論点提示

○ 本研究における広聴

これまでの広聴は、「行政に対する住民の意見・要望を収集し、住民の声を政策に反映すること」であった。広聴が重視される時代となった現状において、自治体の広聴への意識は高く、各種の施策を実施している。ここでは、民間企業の取り組みを参考に本研究の背景で述べた社会状況に対応すべく、「本研究における広聴」を検討した。

民間企業における「お客様の声」対応では、「お客様の声を集める」ことと、「お客様の声を商品・サービスに反映する」ことの間に、「お客様の声を蓄積して分析する」ことを行っていた。「お客様の声を蓄積して分析する」ことで、お客様の声の背後にある真意を探ることや、業務の改善だけでなく、新しい商品やサービスにつながるお客様の声を導き出せる可能性があるとしていた。

民間企業における「お客様の声」対応では、なぜ「お客様の声を蓄積して分析」を行うほどお客様の声を大切にしているのだろうか。「お客様の声」は、業務改善や新たな商品化などのための貴重な資源（宝の山）であると考えているが、それ以上に、消費者（お客様）の支持を失うことは、企業の存続さえも危うくする可能性がある。

自治体であっても、北海道夕張市の例もあり、存続が保障されている時代ではなくなった。そのような時代に行政運営をするには、広聴においても、さらに踏み込んだ対応をすべきではないだろうか。民間企業の取り組みがすべて行政の対応として可能とは言えないが、「お客様の声を蓄積して分析」を行う取り組みは参考となるだろう。つまり、自治体が「住民の声を収集した」後、「住民の声を蓄積して分析」を行うことが必要ではないかと考えた。そのことで、住民の声の真意が分かり、的確に政策に反映することができるだけでなく、住民の声の傾向を把握することができ、新たな政策立案の参考となるだろう。

各都道府県に「広聴における今後の課題・方向性」に関する質問をしたところ、「相手方の要望や意見等を正確に聴き取る技術の向上を図るための研修や聴き取った内容の分析等を充実させる必要がある」という回答や、「“宝の山”であるはずの住民意見の分析体制、能力がないため、その分野の意識的強化や、外の専門家等からの支援の可能性等の検討が必要である」といった回答があり、住民の声を分析する必要性を認識している都道府県はいくつかあった。

以上から、本研究における広聴は、「住民の声を集め、住民の声の真意を探るための分析をしたうえで、政策に反映すること」と考える。

○ 本研究の広聴における課題年表の作成と論点提示

本研究の目的は「方法論としての広聴のあり方」を提案することにある。そのためには、行政が「どのよう

に広聴を行うべきか」という論点を示す必要がある。

そこで、本研究の広聴を、「住民の声を集める」、「住民の声の真意を探るための分析」、「住民の声を政策に反映する」の3つに分けたうえで、既往研究等（発行年を横軸で表記）、各都道府県への調査（2011年に本研究で実施）で指摘され、これまで解決がされていない課題を分類し、本研究の広聴における論点を提示するための「課題年表」を作成した。

	①1980	②1986	③1992	④2000	⑤2002	⑥2002	⑦2004	⑧2006・⑨2008	2011調査	論点
住民の声を集める			多機化する住民の声を早く、的確に捉える	住民の声を正確に捉える	住民の意見が自己中心的であっても、対話により、普遍的な意見に発展させる努力が必要				6都道府県（正確に聞き取る技術、建設的でない意見（苦情）への対応）	住民の声の本音聞きだす対応
	サイレントマジョリティ対策				住民の声に偏りがある			サイレントマジョリティ対策	4都道府県	多様な住民の声を集める
						住民の声を質を高める広聴の適切な選択			4都道府県（限られた予算での効率的な広聴）	効率的に住民の声を集める
	問題提起型の広報・広聴システム			広報と広聴の一体化	広報と広聴の連携不足	広報と広聴の連携の必要性		広報と広聴の連携の必要性	1都道府県	広聴と連携した広聴
						自治体の枠を超えた広域での広報・広聴の必要性			2都道府県	広聴の広域的対応（市町村との連携）
				地域における協働を実現するために、住民とのコミュニケーションを重視			住民と行政の情報伝達の必要		対応が進捗している課題	住民とのコミュニケーション
住民の声の真意を探るための分析	要求・苦情・提案など自治体への住民ニーズを分析			広報広聴担当課は行政運営全般にわたる「情報参謀」であるべき				生きた広聴システムの必要性	5都道府県（住民の声を分析するシステムなど）	住民からの声の分析の必要性
住民の声を政策に反映する	住民の要望・ニーズが政策に反映させること		住民の声を政策に結びつける	住民の声を政策・行政運営にいかす		住民の声を聴きっぱなし		住民の声を聴きっぱなし（行政への不信）	4都道府県	住民の声を政策に反映
	住民の声が予算・組織などに反映されるシステムをつくる			住民の声を政策形成に活用する手法の構築		情報羅集などのノウハウを蓄積し各部署に対する専門的なサポート			1都道府県（政策に反映させる仕組みがない）	住民の声を政策に反映する仕組み
	トップ層の会議に広報・広聴担当の長の参加	・トップマネジメントの中核機能として役割 ・政策判断をするための機能としての役割								自治体全体のマネジメント（トップマネジメント）
					住民の声への対応が遅い			住民の声への対応が遅い	対応が進捗している課題	クイックレスポンス
その他		自治体職員はすべて広報・広聴マン	全職員が住民の声を傾ける努力が必要	職員の意識改革の必要性		職員全てが広聴役という意識		職員の意識改革の必要性	3都道府県	職員の意識改革
									悪質クレームへの対応	悪質クレームへの対応
									SNSへの対応	SNSへの対応

第3章 広聴に関する取組み事例

広聴において特色ある取組みをしている都道府県の事例と民間企業調査の結果から、その取組み状況を紹介した。これらの取組みは、第4章で行う広聴のあり方の論点整理を行ううえで、参考となる取組みである。

【自治体の取組み】

- 1 「お客さまの声」に関する取組み（神奈川県企業庁の取組み）
- 2 県民の声への対応（三重県の取組み）
- 3 「県民からの提案・提言」の事業化について（青森県の取組み）
- 4 県政運営評価戦略会議（徳島県の取組み）
- 5 府民の声の見える化（大阪府の取組み）

【民間企業の取組み】

- 1 アサヒビール(株)お客様相談室の取組み
- 2 花王(株)生活者コミュニケーションセンターの取組み

第4章 広聴のあり方における論点整理

本章では、第3章の事例を踏まえて、第2章で述べた本研究の広聴の論点における行政の対応を整理した。以下は検討を行う論点である。

① 住民の声を集める

- ・住民の本音を聞きだす対応
- ・多様な住民の声を集める
- ・効率的に住民の声を集める
- ・広報と連携した広聴
- ・広聴の広域的対応（市町村との連携）

② 住民の声の真意を探るための分析

③ 住民の声を政策に反映する

- ・住民の声を政策に反映する
- ・住民の声を政策に反映する仕組み
- ・住民の声を中心とした自治体全体のマネジメント（トップマネジメント）

第5章 結論（住民の声に対応する確認表）

本章で提示する「住民の声に対応する確認表」は、第2章で示した本研究の広聴における論点に対して、第3章で紹介した取組み事例を参考としながら、第4章で行った行政対応の論点整理の結果をまとめたものである。縦軸にとった本研究の広聴に対して、横軸では、どのような行政対応を行うべきかという確認事項を示した。本表を各自治体における現在の行政対応に当てはめることで、広聴における対応の進捗を確認することができる。

本研究では、本表の個々の対応については、広聴を担当する部局だけではなく、行政職員が事業を実施する際、政策を考える際にも念頭に置くべきものであると考える。また、行政全体の方向性として、住民の声にどのように対応して政策を進めていくかについても示している。

本表における行政対応がひとつでも多く進捗することで、住民の声をより多くの政策に反映することができれば、住民にとっても自らの声が行政に反映されたことを実感でき、行政全体への信頼につながることを期待できる。

	行政の対応				
	確認 1	確認 2	確認 3	確認 4	確認 5
①住民の声を集める	住民の本音を聞きだす対応	多様な住民の声を集める	効率的に住民の声を集める	広報と連携した広聴	広聴の広域的対応（市町村との連携）
②住民の声の真意を探るための分析	住民の声を蓄積する（分析のためのデータベース化）	職員全員による閲覧	特定の案件に対する分析（事業担当部局の分析）	大局的な判断を行うための「気づく目」	大局的判断を行うための分析
③住民の声を政策に反映する	住民の声を政策に反映する	住民の声を政策に反映する仕組み	住民の声を中心とした自治体全体のマネジメント		

○ おわりに

本研究では広聴を、「住民の声を集める」、「住民の声の真意を探るための分析」、「住民の声を政策に反映する」とし、それぞれの課題を抽出し、分類することで、広聴のあり方における論点を提示した。その論点において、先進自治体の取組み事例や、民間企業の取組みを参考に、具体的な行政対応のあり方を検討し、「住民の声に対応する確認表」にまとめた。本研究では、都道府県と、市町村との広聴における連携の必要性は述べたが、本研究の広聴における、広域自治体と基礎自治体の基本的行政対応には違いはないと考える。

現在、行政だけでは解決が難しい問題が増えるなど、行政を取り巻く社会状況は大きく変化している。そのような状況に対応していくためには、本研究が提示した「住民の声に対応する確認表」を活用する場面も増えると考えられる。

4 研究に助言をいただいた方

氏 名	職 名
浦 野 秀 一	(有) あしコミュニティ研究所代表取締役
川 上 和 久	明治学院大学法学部教授

(敬称略・50 音順)

報告書執筆者：岸本 啓(政策研究・大学連携センター)